

# Cómo Se Procesará su Reclamo

## Por el Consejo Médico



**Unidad Central de Reclamos**

**Consejo Médico de  
California**

*La agencia del estado que otorga  
licencias a médicos e investiga  
reclamos de los consumidores y  
disciplina a esos quienes violen la ley.*

## **BOLETÍN INFORMATIVO SOBRE EL PROCESO DE RECLAMOS**

El Consejo Médico de California tiene autoridad sobre doctores en medicina (MD) en California y tiene autoridad para aplicar las provisiones de la Ley de la Práctica Médica (dentro del Código de Negocios y Profesiones). El Consejo Médico también recibe reclamos en contra de algunos proveedores de la salud en campos relacionados como, podiatras, asistentes médicos, oculistas registrados, y psicólogos.

Su reclamo será asignado a un Analista de Servicios al Consumidor. Esta persona se encargará de obtener toda la información necesaria para evaluar su reclamo. La revisión inicial de su reclamo se procesara de inmediato, sin embargo, debido a la complejidad del caso, puede tomar varios meses en resolverse.

Los siguientes reclamos son los más comunes que se encuentran bajo nuestra jurisdicción. También obtendrá una idea general de nuestro proceso para examinar los reclamos.

### ■ Preguntas Sobre la Calidad del Cuidado

Cuando usted presenta un reclamo que tiene que ver con la calidad del cuidado y tratamiento, el Consejo Médico obtendrá copias de su expediente médico relacionado con el tratamiento. Si usted no completó la "Autorización para Examinar Expedientes Médicos" en la parte de atrás del Formulario de Reclamos del Consumidor, la persona asignada a evaluar su reclamo le enviará una autorización para que usted la complete y la firme. Si no completa y firma la autorización, retrasará el proceso del reclamo.

Cuando recibamos la autorización, la persona obtendrá los expedientes necesarios, y un resumen del cuidado provisto por el médico. Una vez que los expedientes médicos y el resumen hayan sido recibidos, serán sometidos al médico de consultas para una evaluación. Le notificaremos mediante una carta cuando esto suceda.

La evaluación del médico de consultas determinará si el reclamo necesita ser investigado por una de nuestras oficinas de investigación o si la Unidad Central de Reclamos cerrará el reclamo.

Si la evaluación determina que las acciones del médico fueron adecuadas, el Consejo Médico no tiene autoridad para proseguir y el reclamo se cerrará. Si el Consejo Médico encuentra que el cuidado médico se ha desviado de la norma de la práctica médica pero no representa negligencia extrema, el reclamo se cerrará y será mantenido en nuestros archivos para referencia. Si el reclamo es referido a una de nuestras oficinas de investigación y se confirma una violación, el caso puede ser sometido al Fiscal General de California para cargos formales que pueden llegar a tomar acción disciplinaria en contra de la licencia del médico.



***El Consejo Médico no puede repasar las materias que ocurrieron hace más de siete años (con algunas excepciones limitadas) o hace diez años en los reclamos que alegaban mala conducta sexual.***

### ■ Expedientes Médicos

Si un médico no le provee copias de su expediente médico en 15 días después de haberlo solicitado por escrito, el médico puede

estar en violación de la ley de la Sección 123110 del Código de Salud Seguridad. Si usted tiene problemas obteniendo sus expedientes médicos, por favor llámenos.

#### ■ **Los Reclamos Urgentes**

Los Reclamos urgentes que involucran la muerte del paciente o graves o serias lesiones al cuerpo se les dan prioridad. Los reclamos, tales como contacto sexual, las recetas de medicamentos que son ilícitos, la práctica de la medicina sin licencia, actividades criminales, y abuso de drogas por parte del médico, por lo regular se refieren a una de nuestras oficinas del distrito para investigación. Sin embargo, si las alegaciones en el reclamo no están explicadas claramente, nos comunicaremos con usted para obtener más información antes de decidir si se refiere el caso a una investigación.

#### ■ **Evaluaciones Por Accidentes o por Incapacidad**

Estas evaluaciones muchas veces son llevadas a cabo por un médico para determinar la condición médica de un individuo relacionado con un golpe, accidente o incapacidad. El médico en estas evaluaciones o exámenes provee una opinión sobre su condición. El Consejo Médico tiene limitada jurisdicción en esta área por que el "cuidado y el tratamiento" no es proveído.

Si usted no está satisfecho con los resultados de la evaluación, el proceso para apelar la decisión está disponible a través de la agencia o el individuo que solicitó la evaluación. Además es posible que usted tenga la opción de obtener una segunda evaluación médica independiente por un médico que usted seleccione.

## El Consejo Médico no tiene autoridad sobre lo siguiente:

- **Quiroprácticos**
- **Dentistas**
- **Conducta Ética**
- **Organizaciones del Mantenimiento de la Salud (HMO)**
- **Hospitales**
- **Compañías de seguro**
- **Demandas por negligencia\*\***
- **Medi-Cal**
- **Medicare**
- **Enfermeras**
- **Optometristas**
- **Médicos Osteópatas (D.O.)**
- **Costo del servicio\*\*\***

\* **Conducta Ética**, incluye la actitud, comportamiento, y empleados de la oficina.

#### \*\***Demandas por negligencia:**

Si desea recobrar daños y perjuicios únicamente, por favor solicite consejo legal. El Consejo Médico no puede proveer información o ayuda en demandas.

\*\*\***Costo del servicio** médico actualmente provisto al paciente.

*El Consejo Medico tampoco tiene autoridad para obtener un reembolso por parte del proveedor medico, a menos que exista un pago doble por parte de la compañía de seguros.*

## CONSEJO MÉDICO DE CALIFORNIA

Unidad Central de Reclamos  
1426 Howe Avenue, Suite 54  
Sacramento, CA 95825

#### ■ **Para preguntas o presentar un reclamo, llame al:**

1-800-633-2322  
916-263-2424

#### ■ **Para verificar información de un médico en específico, llame a la Unidad de Información al Consumidor:**

916-263-2382

#### ■ **O utilice el Sitio de la Red del Internet:**

[www.medbd.ca.gov](http://www.medbd.ca.gov)

*La misión del Consejo Médico de California es proteger al consumidor a través del licenciamiento apropiado de médicos y cirujanos y ciertas profesiones de salud y a través del cumplimiento objetivo y vigoroso de la ley de la práctica médica.*